

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

A. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Seblak Nampol Palembang. Penelitian dilakukan kepada pelanggan yang berbelanja di Seblak Nampol Palembang.

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Seblak Nampol Palembang, hal tersebut dikarenakan peneliti beranggapan bahwa responden tersebut merupakan konsumen potensial bagi Seblak Nampol Palembang. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan kepada Pelanggan Seblak Nampol Palembang.

B. Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini termasuk pada jenis deskriptif kuantitatif, dengan Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengukur hubungan antar variabel.

Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan¹.

¹ Sugiyono, *‘Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R &D’*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 14.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan data penelitian yang berupa angka-angka dan analisis data menggunakan statistik². Jenis data yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada pelanggan Seblak Nampol Palembang.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya³. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu Pelanggan Seblak Nampol Palembang.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian. Menurut Sugiyono populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik atau kualitas

² V. Wiratna Sujarweni, "*Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*", (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 89.

³Misbahudin dan Iqbal Hasan, "*Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*" (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 21.

tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Seblak Nampol Palembang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁵ Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. *Probability sampling* adalah teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan metode *simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut.⁶

Menurut Roscea dalam buku *Research Methods for Business* dikutip dari Sugiyono, menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak penelitian adalah antara 30 sampai 500. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.⁷ Berdasarkan pendapat para ahli tersebut diatas,

⁴ Sugiyono, *op. cit*, hlm.164

⁵ Achmad Kuncoro dan Riduwan. *Cara Menggunakan dan Memakai: Analisis Jalur*. (Bandung: Alfabeta, 2008) hlm. 40

⁶ *Ibid*, hlm. 41

⁷ Sugiyono, *op. cit*, hlm.164

variabel penelitiannya ada 3 (independen dan dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 3 = 30$.

Dengan menggunakan kriteria sampel, antara lain : Pelanggan Seblak Nampol Palembang lebih dari 1 kali, serta responden berusia minimal 17 tahun.

E. Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penyebaran kuesioner pada Pelanggan Seblak Nampol Palembang. Hal-hal yang perlu dilihat dalam penyusunan angket menurut Sekarang terkait dengan prinsip penulisan angket, prinsip pengukuran, dan penampilan fisik.

Pada penelitian ini kuesioner terdiri dari pernyataan-pernyataan yang bersumber dari tiap-tiap indikator variabel penelitian. Pernyataan pada angket dibuat dengan Skala Likert. Skala Likert adalah pengukuran dengan lima kategori respon yang berkisar antara “sangat setuju” dan “sangat tidak setuju” yang mengharuskan responden menentukan persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai objek stimulus. Untuk memperoleh data yang bersifat numerical dan diberi skor atau nilai dengan skala 1-5.⁸

⁸ Panorama. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (2017), hlm.227

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro, 2017

F. Variabel-Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas (*Independent variable*)

Variabel Bebas (*Independent variable*) adalah variabel yang merupakan penyebab (*cause*), variabel yang muncul lebih dulu (*inticadent*), variabel yang dimanipulasi, dan biasanya disebut variabel X.⁹ Dalam penelitian ini variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan.

b. Variabel Terikat (*Dependent variable*)

Variabel Terikat (*Dependent variable*) adalah variabel yang menerima akibat dari variabel bebas (*effect*), variabel yang muncul kemudian (*consequence*), variabel yang diukur, dan biasanya disebut sebagai

⁹ Sri Yanti. *Kumpulan Bahan Kuliah: Metodologi Penelitian*. (Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang), hlm.14

variabel Y.¹⁰ Dalam penelitian ini variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

2. Definisi Operasional

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Produk	Menurut Handoko mengatakan bahwa kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja (<i>performance</i>) 2. Keistimewaan (<i>types of features</i>) 3. Kepercayaan dan waktu (<i>reliability and durability</i>) 4. Mudah dirawat dan diperbaiki (<i>maintainability and serviceability</i>) 5. Sifat khas (<i>sensory characteristic</i>) 6. Penampilan dan citra etis

¹⁰ *Ibid*, hlm. 15

No	Variabel	Definisi	Indikator
2	Kualitas Pelayanan	Lewis & Booms menyatakan bahwa kualitas layanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daya tanggap (<i>Responsivness</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Perhatian (<i>Emphaty</i>) 4. Kemampuan fisik (<i>Tangibles</i>) 5. Keyakinan (<i>Anssurance</i>)
3	Kepuasan pelanggan	menurut Kotler dan Keller mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen atas produk tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Re-purchase</i> (Pembelian ulang) 2. <i>Word of mounth</i> 3. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama 4. Citra merek

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tempat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrumen kurang tepat diterapkan. Dengan menguji validitas berdasarkan pengalaman, diperoleh nilai *validitas empiris*. Untuk menguji validitas empiris suatu instrumen, maka instrumen harus dicoba pada subjek yang didesain dalam penelitian dan langkah tersebut dapat dikatakan sebagai kegiatan uji coba (*try-out*) instrumen.¹¹

Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif pada signifikan 5% maka data tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel maka data tidak valid.¹²

¹¹ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 211-212

¹² Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 99

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, dan lebih memperhatikan masalah ketepatan. Hasil pengukuran dari suatu instrumen yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (*error file*), sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai *item* atau titik (*point*) dalam instrumen.¹³

Uji reliabilitas dapat menggunakan bantuan program SPSS, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabilitas jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.¹⁴

Tabel 3.3
Pedoman untuk interpretasi terhadap koefisien korelasi¹⁵

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

¹³ Suharsimi Arikunto, *op. cit*, hlm. 221

¹⁴Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang: UNDIP, 2005), hlm. 129

¹⁵ *Ibid*, hlm. 231

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Teknik yang digunakan untuk menguji data normalitas dengan uji kolmogorov-smirnov. Normalitas terpenuhi jika hasil uji tidak signifikan untuk suatu taraf signifikan (α) tertentu (biasanya $\alpha = 0.05$ atau 0.01). sebaliknya, jika hasil uji signifikan maka normalitas tidak terpenuhi.¹⁶

b. Uji Linearitas

Uji linieritas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari kelompok data sampel terletak dalam garis-garis lurus. Kriteria pengujiannya adalah kelinearan dipenuhi oleh data jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau angka signifikansi yang diperoleh kurang dari $0,05$. Angka signifikansi yang lebih besar dari $0,05$ menunjukkan kelinearan tidak dipenuhi.¹⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi dalam regresi apabila varian error (e_i) untuk beberapa nilai x tidak konstan atau berubah-ubah.¹⁸ Heteroskedastisitas adalah alat uji yang bertujuan untuk menguji apakah

¹⁶Rudi Aryanto dan Erdah Litriani. *Modul Panduan Praktikum SPSS*. (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2017), hlm. 33-35

¹⁷lis Rumini. *Kontribusi Hasil Belajar Manajemen Usaha Boga dengan Pendekatan Cooperative Learning dan Motivasi Berwirausaha terhadap Kesiapan Berwirausaha*. (Universitas Pendidikan Indonesia), hlm. 84

¹⁸ Rudi Aryanto dan Erdah Litriani, *Op.Cit*, hlm. 35

dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.¹⁹

Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan cara untuk mendeteksinya yaitu dengan analisis output Scatterplots SPSS. Apabila pada grafik diketahui titik-titik penyebaran diatas dan dibawah atau di sekitar angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

d. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier.²⁰ Jika ada tingkat korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya akan menjadi terganggu. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini adalah dengan melihat *Value Inflation Factor* (VIF) pada model regresi.²¹

4. Uji Regresi Berganda

Uji regresi bertujuan mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial maupun simultan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) model analisis yang digunakan adalah model analisis regresi linear

¹⁹Imam Ghozali. *Model Persamaan Structural konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, hlm. 105

²⁰ Rudi Aryanto dan Erdah Litriani, *op. cit.*, hlm. 37

²¹Agus Tri Basuki, dkk. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016, hlm. 106

berganda. Model ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = Kualitas Produk

X₂ = Kualitas Pelayanan

α = koefisien konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = koefisien regresi

e = standar eror

a. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis penelitian maka dilakukan uji statistik berupa analisis regresi sederhana, analisis regresi berganda, dan analisis koefisien determinasi. Adapun urainnya sebagai berikut.

1) Uji F

Menurut Ghozali dalam penelitian ini “uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen”. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen

terhadap variabel dependen.²² Pengujian ini dilakukan pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak
- b) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_0 diterima.

2) Uji T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.
- b) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.

5. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, nilai koefisien determinasi antara 0 sampai 1. Nilai (R^2) yang lebih kecil berarti kemampuan variabel dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai (R^2) mendekati satu berarti variabel-variabel independen

²² *Ibid*, hlm 56

memberikan hamper seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.²³

²³ *Ibid*, hlm 57